

Rozwój e-usług publicznych w Polsce na przykładzie projektów realizowanych przez administrację publiczną w ramach 7. osi POIG

Marek Sylwestrzak

Barbara Bartoszevska

Robert Czarnecki

Artykuł prezentuje rozwój e-usług publicznych w Polsce w latach 2010–2015. Szczególną uwagę zwrócono na znaczenie projektów realizowanych w ramach 7. osi Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, które mają wspierać wzrost rozwoju e-usług publicznych w Polsce. Ponadto w artykule zwrócono uwagę na znaczenie projektu System Informacyjny o infrastrukturze szerokopasmowej i portal Polska Szerokopasmowa, którego systemy zapewniają wsparcie administracji rządowej w zarządzaniu oraz koordynacji projektów.

Spółeczeństwo informacyjne, e-usługi publiczne, e-administracja

Wprowadzenie

Internet jest istotnym medium wpływającym na prawie wszystkie dziedziny działalności człowieka. Wpływa na prowadzenie działalności gospodarczej, administrację państwową, handel, spędzanie wolnego czasu, a także na kształtowanie relacji międzyludzkich. Dzięki rozwojowi sieci można użytkownikowi zaoferować wiele usług, często takich, które nie miały swojego odpowiednika w epoce przedinternetowej. Poprzez rozwój witryn internetowych oraz narzędzi informacyjno-komunikacyjnych (ICT) mogły powstać e-usługi, które definiowane są jako usługi świadczone w sposób zautomatyzowany poprzez użycie technologii informacyjnych, za pomocą systemów teleinformatycznych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron w tej samej lokalizacji.

Jak zaznacza Drucker w [4] „społeczeństwo korzysta i będzie korzystać z wolnego rynku jako sprawdzonego mechanizmu integracji ekonomicznej”. W tym aspekcie e-usługi obejmują usługi świadczone przy użyciu nie tylko komputera, ale także urządzeń mobilnych czy telewizji cyfrowej, ale wykluczają te, w których szczególną rolę odgrywa człowiek. Jak zauważa Orłowski w [10] w praktyce nie jest możliwe stworzenie zestawu kategorii obejmującego wszystkie e-usługi. Po pierwsze ze względu na trudność w stworzeniu jednej powszechnej definicji. Po drugie wiele serwisów łączy ze sobą usługi tradycyjne z internetowymi. W końcu, po trzecie, niemal codziennie pojawiają się nowe rodzaje usług, jakie można świadczyć za pośrednictwem internetu.

Rosnąca konkurencja oraz rewolucja cyfrowa, która ma miejsce w dzisiejszych czasach, powoduje, że e-usługi administracji publicznej zaczynają odgrywać coraz istotniejszą rolę, zarówno dla państwa, jak i społeczeństwa. Informatyzacja administracji publicznej w Polsce jest konieczna chociażby ze względu na członkostwo w Unii Europejskiej i nałożone na poszczególnych członków zobowiązania. Jednym z celów informatyzacji administracji jest włączenie się w budowę społeczeństwa informacyjnego [3]. Natomiast rozwój internetu i powszechność nowoczesnych technologii komunikacji spowodowały powstanie usług świadczonych drogą elektroniczną przez organy administracji publicznej, które polegają na powszechnym udostępnianiu obywatelom i przedsiębiorstwom usług administracji rządowej i samorządowej poprzez nowoczesne media telekomunikacyjne [7]. Jak podkreśla Krynicka w [9]

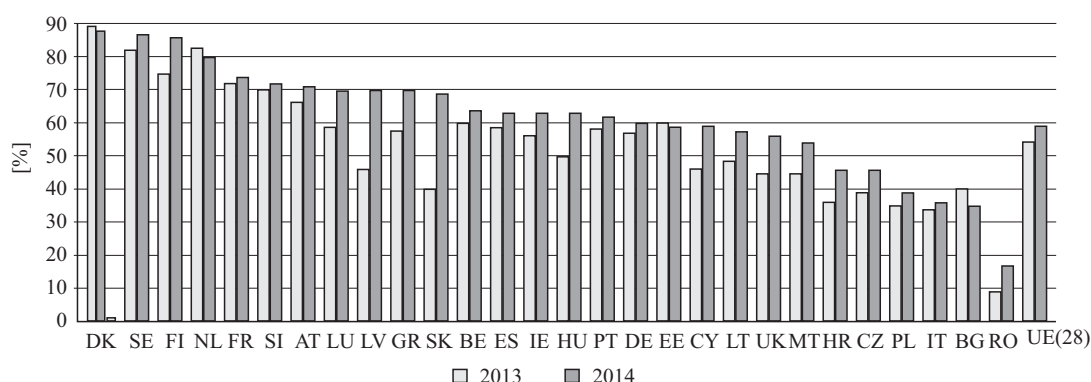
wzrost zainteresowania podmiotów skutecznym dostępem do informacji publicznej, zwłaszcza do informacji wytwarzanych i gromadzonych przez administrację, będzie wywoływał naciski na uruchomienie systemów elektronicznej administracji i usług publicznych zapewniających większą przejrzystość sprawowania władzy. W tym aspekcie, rozwój systemów e-administracji powinien poprawić funkcjonalności oraz e-dojrzałość istniejących usług publicznych.

Poziom e-usług w Polsce

Na przestrzeni kilku ostatnich lat można zaobserwować dynamiczny rozwój e-usług publicznych w Polsce. Procesowi temu sprzyja zarówno wzrastająca liczba osób posiadających sprzęt komputerowy z dostępem do internetu (wzrost o 27,5% w 2010 r. w porównaniu do 2006 r.), jak i wzrost możliwości świadczenia usług drogą elektroniczną [2].

Według danych Eurostatu w 2014 r. 75% gospodarstw domowych w Polsce miało dostęp do internetu, przy średniej unijnej wynoszącej 81%. Z roku na rok dystans do średniej UE ulega zmniejszeniu. Powodem tego jest dynamiczny rozwój oraz modernizacja infrastruktury telekomunikacyjnej. Osoby w wieku produkcyjnym dopiero wchodzące na rynek pracy nie mają oporów korzystania z technik ICT, w tym z internetu. Biegle posługują się dostępnymi aplikacjami i oprogramowaniem. Są jednocześnie świadome zagrożeń występujących w sieci i wiedzą, w jaki sposób się przed nimi uchronić. Nie dziwi więc fakt, że pojawiające się e-usługi świadczone przez podmioty publiczne są, dla coraz większej grupy społeczeństwa, czymś naturalnym mającym ułatwić życie. W Polsce w 2014 r. 39% użytkowników internetu, przynajmniej raz w roku, skorzystało z e-usług świadczonych przez administrację publiczną, co oznacza wzrost o 4% w stosunku do roku poprzedniego (rys. 1). Według metodologii przyjętej przez Eurostat w przeprowadzonym badaniu uwzględniono następujące e-usługi administracji publicznej: (1) pozyskiwanie informacji ze stron urzędów, bibliotek, placówek służby zdrowia oraz publicznych placówek edukacyjnych np. szkół, uczelni, (2) pobieranie formularzy, (3) przysyłanie formularzy np. rozliczenia podatkowe, wniosek o wyrobienie dowodu osobistego, wniosek o odpis aktu urodzenia. W badaniu nie uwzględniono informacji przesyłanych drogą e-mailową.

W związku z dynamicznym rozwojem infrastruktury szerokopasmowej w Polsce należy się spodziewać, że w nadchodzących latach przyrost ten będzie bardziej dynamiczny.



Rys. 1. Użytkownicy internetu korzystający z e-usług publicznych w latach 2013-2014.
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Eurostatu

Korzystanie z e-usług publicznych zapewnia obywatelom i przedsiębiorcom oszczędność czasu poprzez możliwość wypełniania i odsyłania dokumentów drogą on-line oraz pozwala na bieżące śledzenie zmian w przepisach i aktach prawnych umieszczanych na stronach publicznych. W 2013 r. w Polsce 88% przedsiębiorstw korzystało z e-usług administracji publicznej, przy czym tę formę kontaktu z administracją publiczną stosowały prawie wszystkie firmy duże i średnie. Prawie 83% badanych przedsiębiorstw odsyłało wypełnione formularze, a więcej niż trzy czwarte przedsiębiorstw wykorzystywało internet do pobierania formularzy [11].

Tabl. 1. Przedsiębiorstwa korzystające z e-usług administracji w 2013 r. według celów

Wyszczególnienie	Udział
Pozyskiwanie informacji	76,4%
Pobieranie formularzy	80,4%
Odsyłanie wypełnionych formularzy	82,7%
Obsługa procedur administracyjnych całkowicie drogą elektroniczną	61,0%

Źródło: [11] s. 9

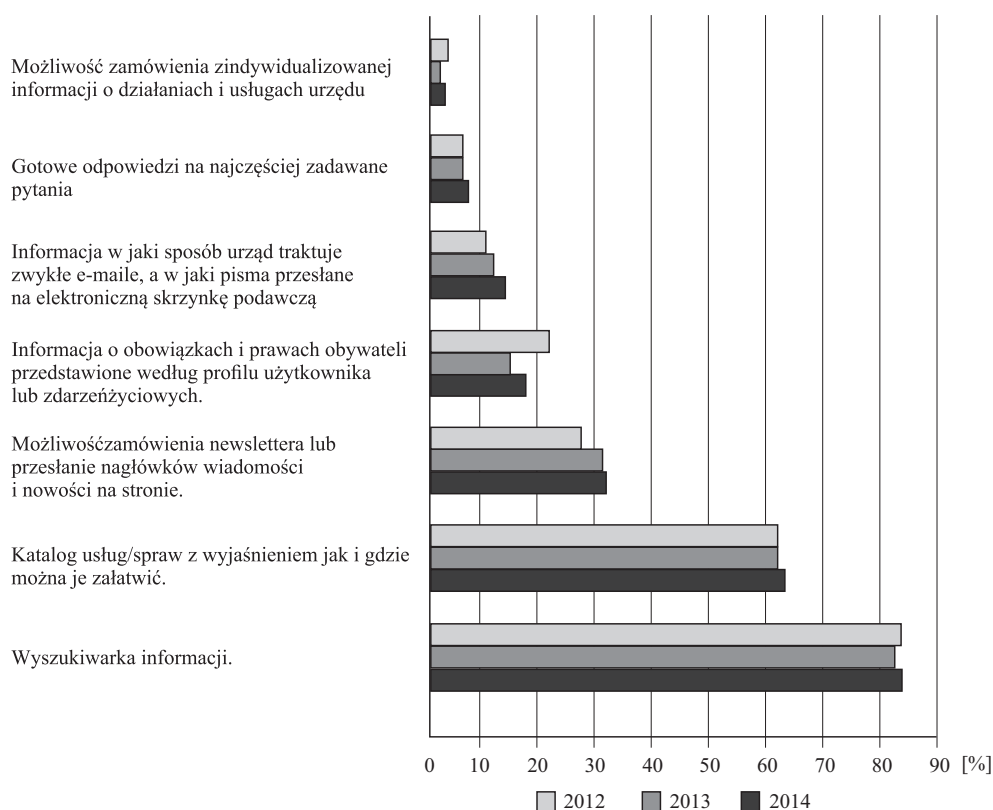
W Polsce w 2014 r. zdecydowana większość urzędów administracji publicznej (ponad 80%) informowała oraz zachęcała obywateli i przedsiębiorców do korzystania z usług administracji publicznej za pośrednictwem internetu. Więcej niż co trzeci urząd umożliwiał śledzenie postępu realizacji sprawy przez internet. W 2014 r. ponad połowa urzędów administracji państwowej wprowadziła nową usługę elektroniczną lub znacząco ulepszyła sposób jej świadczenia stosując technologie teleinformatyczne. 43% stron internetowych urzędów występowało także w innej niż polska wersja językowa, 29% była przystosowana do obsługi przez telefony komórkowe i urządzenia mobilne, a 18% urzędów dysponowało stroną internetową dostępną dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności [11]. Udogodnienia i usługi dostępne przez internet dla obywateli i przedsiębiorców w latach 2012–2014 zaprezentowano na rys. 2.

W 2014 r. urzędy administracji publicznej na swych stronach internetowych najczęściej oferowały takie funkcjonalności jak: wyszukiwarka informacji, katalog usług/spraw z wyjaśnieniem, jak i gdzie można je załatwić. Z kolei najrzadziej urzędy miały na stronie gotowe odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, możliwość zamówienia zindywidualizowanej (dostosowanej do profilu użytkownika) informacji o działaniach i usługach urzędu. Odsetek urzędów mających elektroniczną skrzynkę podawczą w 2014 r. wyniósł 96%, przez którą kierowanych było powyżej 10% pism skierowanych do urzędów. Zasadniczym elementem dla podniesienia efektywności urzędów administracji publicznej jest jak najszersze odchodzenie od przetwarzania dokumentów papierowych oraz upowszechnianie się systemów elektronicznego zarządzania dokumentacją. Istotne znaczenie ma w tym względzie standaryzacja oraz wzrost liczby e-usług publicznych, świadczonych zarówno przez administrację rządową jak i samorządową.

Mimo notowań tendencji wzrostowych korzystania przez obywateli z usług e-administracji publicznej oraz wzrostu świadczenia tych usług przez urzędy, Polska na tle krajów Unii Europejskiej nadal prezentuje się poniżej średniej UE. Potwierdza to wynik osiągnięty we wskaźniku poziomu rozwoju e-administracji EGDI (ang. e-Government Development Index – EGDI) za 2014 r.^① Zgodnie z danymi dla Polski poziom rozwoju e-usług administracyjnych wyniósł 0,65 (wobec 0,64 dla 2012 r.) i uplasował nasz kraj na 22. miejscu wśród 28 krajów należących do Unii Europejskiej [5]. Średnia wartość indeksu EGDI dla krajów Unii Europejskiej w 2014 r. wynosiła 0,73. W 2014 r. Polska pod względem

^①Wskaźnik poziomu rozwoju e-administracji EGDI to syntetyczna dana stanowiąca średnią ważoną z trzech znormalizowanych wskaźników cząstkowych opisujących trzy najważniejsze wymiary e-administracji: zakres i jakość e-usług publicznych (ang. Online Service Index – OSI), poziom rozwoju infrastruktury telekomunikacyjnej (ang. Telecommunication Index – TI), poziom rozwoju kapitału ludzkiego (ang. Human Capital Index – HCI).

rozwoju e-administracji wyprzedzała jedynie Chorwację, Słowację, Czechy, Cypr, Rumunię i Bułgarię. Najwyższym poziomem rozwoju e-administracji w UE mogły poszczycić się takie kraje jak: Francja, Holandia, Wielka Brytania, Finlandia, Hiszpania, Szwecja czy Estonia.



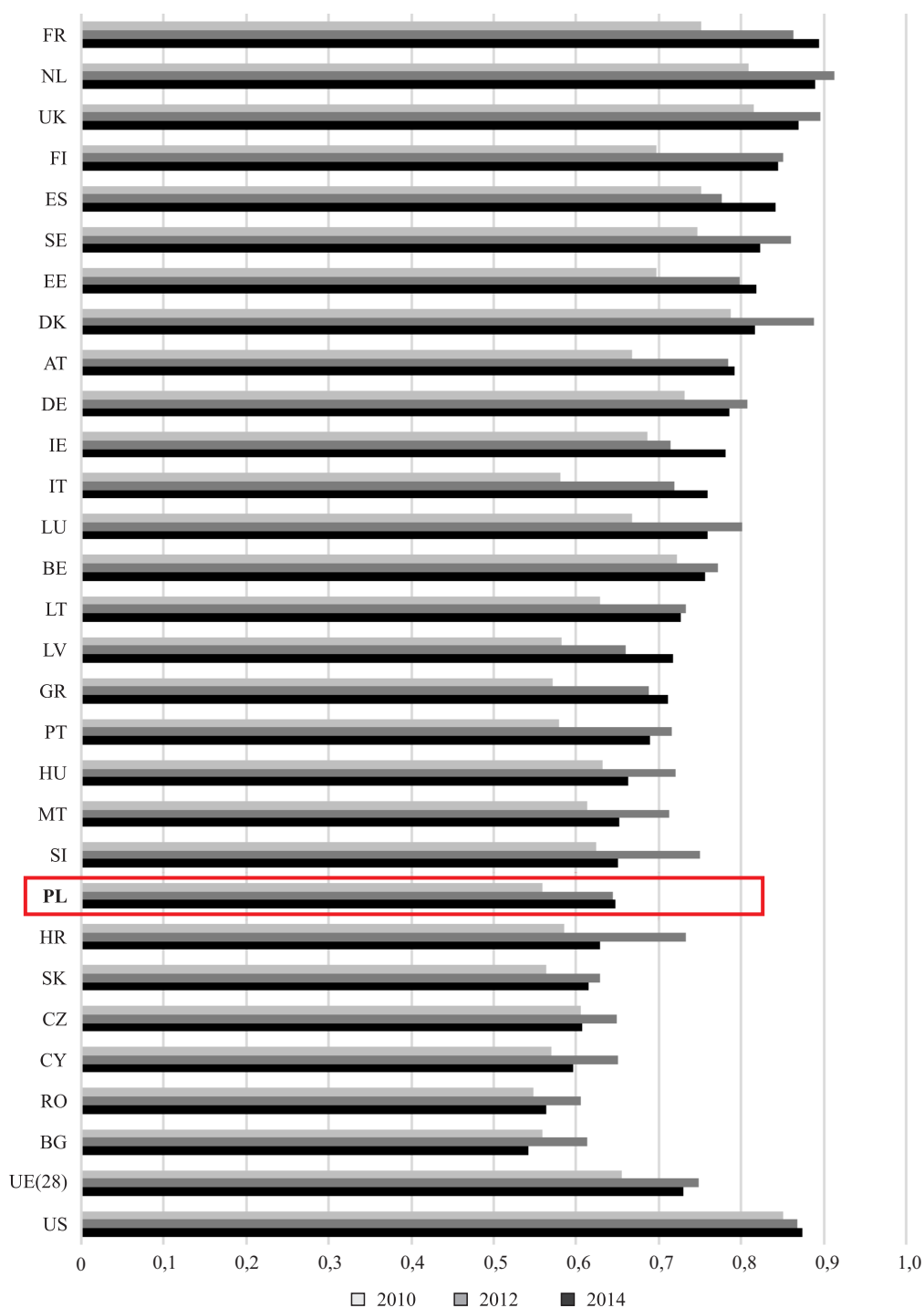
Rys. 2. Dostępność usług publicznych przez internet dla obywateli i przedsiębiorców w latach 2012–2014

Źródło: [6] s. 176

Upowszechnienie korzystania w Polsce z e-usług administracji publicznej wiąże się z koniecznością eliminowania barier (technicznych, społecznych, kulturowych) rozwoju występujących w obszarze informatyzacji administracji publicznej m.in. takich jak [8]:

- wykluczenie cyfrowe części społeczeństwa,
- brak powszechności podpisu elektronicznego,
- niski poziom wiedzy na temat technologii informacyjnych, zarówno wśród indywidualnych odbiorców i pracowników przedsiębiorstw,
- system prawny, który nie nadąża za zmianami technologicznymi,
- brak zaufania społeczeństwa do elektronicznej komunikacji i korzystania z e-usług,
- podwójny obieg dokumentów (papierowych i elektronicznych).

Bariery te są sukcesywnie pokonywane, o czym świadczy coraz bardziej powszechny dostęp do internetu szerokopasmowego, rozwijające się platformy e-usług publicznych, czy możliwość korzystania z bezpłatnego podpisu elektronicznego. Zauważalna jest także zmieniająca się mentalność i dojrzałość użytkowników internetu.



Rys. 3. Kształtowanie się wskaźnika EGDI w krajach należących do Unii Europejskiej i w Stanach Zjednoczonych w latach 2010–2014 [5]

Wpływ funduszy unijnych na rozwój e-usług w Polsce

Od 2010 r. można zauważyć znaczący wzrost rozwoju e-administracji w Polsce, do którego w głównej mierze przyczyniły się fundusze strukturalne Unii Europejskiej na lata 2007–2013 w tym: Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego (EFRR), Europejski Fundusz Społeczny (EFS) oraz Fundusz Spójności (FS). Stanowiły one istotne wsparcie dla rozwoju społeczeństwa informacyjnego w ramach programów operacyjnych na lata 2007–2013. Jednym z sześciu krajowych programów Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia był Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka (POIG).

W latach 2007–2013 w ramach POIG beneficjenci otrzymali wsparcie w wysokości 10,186 mld euro na realizację różnego rodzaju projektów. Z kwoty tej 8,658 mld euro to środki z EFRR, a pozostałe 1,527 mld euro pochodziło z budżetu krajowego. Fundusze w ramach POIG zostały przeznaczone na dzieć osi priorytetowych^①, które z kolei zostały podzielone na szczegółowe działania, w ramach których można było ubiegać się o wsparcie. W zakresie 7. osi priorytetowej można ubiegać się o dofinansowanie projektów z obszaru rozwoju społeczeństwa informacyjnego – budowa elektronicznej administracji.

Celem projektów realizowanych w ramach 7. osi priorytetowej POIG było zwiększenie dostępności zasobów informacyjnych administracji publicznej oraz usług publicznych w formie cyfrowej dla obywateli i przedsiębiorstw. Administracja publiczna w Polsce realizuje 40 projektów informatycznych na łączną kwotę 4,33 mld zł. Na koniec października 2015 r. zakończonych zostało 14 projektów na łączną kwotę blisko 1,23 mld zł. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (MAC) jako instytucja pośrednicząca (IP), a także Centrum Projektów Polska Cyfrowa (CPPC, poprzednia nazwa – Władza Wdrażająca Programy Europejskie) jako instytucja wdrażająca (IW) dla tych projektów mają kompetencje ich monitorowania wykorzystując do tego celu System Informacyjny o Projektach (SIP). SIP jest realizowany w ramach projektu System Informacyjny o infrastrukturze szerokopasmowej i portal Polska Szerokopasmowa (SIPS), realizowanego przez Instytut Łączności – PIB. Celem systemu SIP jest usprawnienie procesu monitoringu i kontroli projektów. Bieżące gromadzenie w systemie SIP zasobów informacyjnych na temat projektów zapewnia efektywne zarządzanie harmonogramami i aktywną identyfikacją potencjalnych ryzyk oraz jednolite raportowanie, poprzez stworzenie platformy informacyjnej dla instytucji zarządzających, pośredniczących, wdrażających oraz podmiotów realizujących projekty.

Zgodnie z celami 7. osi priorytetowej POIG monitorowane w ramach systemu SIP projekty przyczynić się miały do utworzenia w pełni zintegrowanych platform, które powinny umożliwić świadczenie usług publicznych drogą elektroniczną oraz poprawę warunków prowadzenia działalności gospodarczej między innymi poprzez likwidację barier na styku biznes–administracja, a także dzięki zwiększeniu możliwości powtórnego wykorzystania zasobów informacji publicznej przez przedsiębiorców. Powinny one znacząco przyczynić się do rozwoju innowacyjnej przedsiębiorczości, również na terenach oddalonych od centrów gospodarczych.

Pomimo, że nie wszystkie projekty realizowane w ramach 7. osi priorytetowej POIG zakończyły się do końca października 2015 r., udostępniono szereg e-usług, które znacząco wpłynęły na usprawnienie mechanizmów administracji publicznej, a przez to są odczuwalne przez obywateli i przedsiębiorców.

Projekty służące rozwojowi e-usług

W tablicy 2 zaprezentowano projekty, których produkty planowano udostępnić do końca października 2015 r., świadczone drogą elektroniczną dla administracji i obywateli poprzez zintegrowane platformy utworzone w ramach realizacji projektów finansowanych w ramach 7. osi priorytetowej POIG 2007–2013..

^①W ramach POIG wyróżnia się następujące osie: 1. Badania i rozwój nowoczesnych technologii, 2. Infrastruktura sfery B+R, 3. Kapitał dla innowacji, 4. Inwestycje w innowacyjne przedsięwzięcia, 5. Dyfuzja innowacji, 6. Polska gospodarka na rynku międzynarodowym, 7. Społeczeństwo informacyjne – budowa elektronicznej administracji, 8. Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki, 9. Pomoc techniczna.

Tabl. 2. Projekty zakończone na dzień 31.10.2015 r. w ramach 7. osi POIG służące rozwojowi e-administracji w Polsce
Źródło: Opracowanie własne

Lp	Nazwa projektu	Beneficjent	Produkt końcowy	Okres realizacji	Wartość projektu w zł
1	Budowa systemu usług elektronicznych MS, w tym uruchomienie usług dla przedsiębiorców i osób fizycznych, poprzez dostępowanie elektroniczny do wydziałów Krajowego Rejestru Sądowego, Krajowego Rejestru Karnego, Biura Monitora Sądowego i Gospodarczego	Ministerstwo Sprawiedliwości	Wyszukiwarka KRS umożliwiająca pobieranie przez internet aktualnej informacji o podmiocie zwróconej mocą z aktualnym odpisem wydawanym przez CI KRS; przeglądarka Monitorów Sądowych i Gospodarczych; możliwość składania wniosków lub zapytań drogą elektroniczną do KRK.	1.02.2009 – 30.09.2014	33 252 046,69
2	Elektroniczna Platforma Katalogów Produktów – e-Katalogi	Urząd Zamówień Publicznych	Platforma umożliwiająca przedsiębiorcom oferowanie swoich produktów w ramach udzielanych przez podmioty publiczne zamówień poniżej progów stosowania ustawy PZP.	1.01.2013 – 28.02.2015	3 864 898,41
3	Emp@tia – Platforma komunikacyjna obszaru zabezpieczenia społecznego	Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej	Baza zawierająca informacje na temat świadczeń społecznych oferowanych przez państwo.	1.01.2008 – 14.02.2014	45 413 816,09
4	Informatyzacja wydziałów ksiąg wieczystych	Ministerstwo Sprawiedliwości	Dostęp do rejestru ksiąg wieczystych; wyszukiwarka informacji o księgach wieczystych.	1.07.2008 – 31.08.2011	29 959 005,42
5	Infrastruktura e-Usług Resortu Finansów	Ministerstwo Finansów	Infrastruktura umożliwiająca świadczenie elektronicznych usług dla przedsiębiorców, obywateli oraz organów administracji publicznej szczebla centralnego i lokalnego. Działania w ramach projektu pozostają w bezpośrednim związku z projektami: e-Deklaracje 2, e-Podatki, e-Rejestracja, Konsolidacja i centralizacja systemów celnych i podatkowych, e-Cło, plID, e-PUAP.	1.01.2007 – 30.06.2015	209 580 000

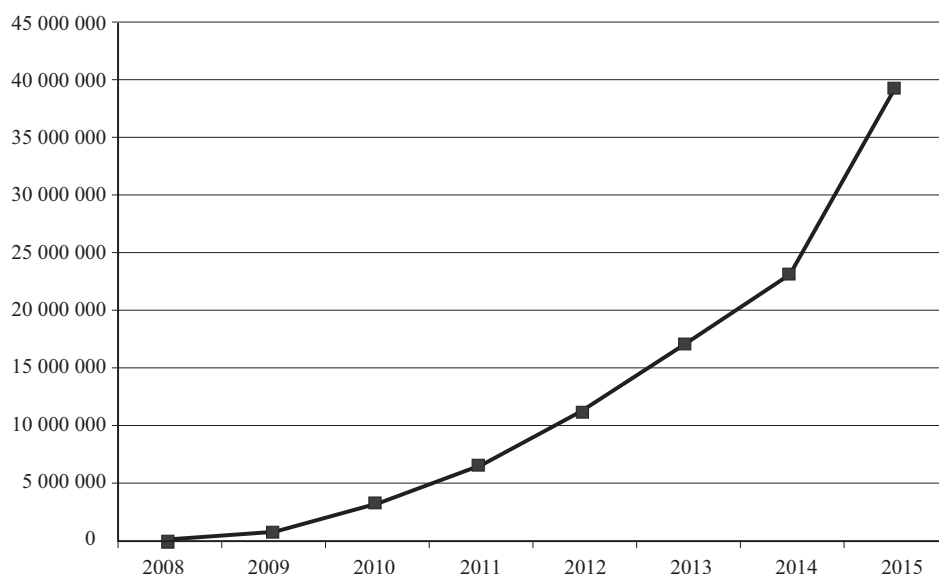
6	Ogólnopolska sieć teleinformatyczna na potrzeby obsługi numeru alarmowego 112	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych	Platforma teleinformatyczna na potrzeby obsługi numeru alarmowego 112, dzięki której możliwe będzie przekierowanie zgłoszeń alarmowych do właściwych służb.	2.01.2009 – 31.03.2012	165 000 000
7	Platforma Lokalizacyjno-Informacyjna z Centralną Bazą Danych (PLI CBD)	Urząd Komunikacji Elektronicznej	Narzędzie do pobierania danych do właściwego kierowania połączeń telekomunikacyjnych; usprawniający proces przenoszenia numerów oraz pozyskiwania informacji o lokalizacji abonenta.	13.05.2008 – 30.06.2011	19 441 214
8	Platforma udostępniania on-line przedsiębiorcom usług i zasobów cyfrowych rejestrów medycznych	Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia	Platforma rejestrów medycznych umożliwiająca dwustronną wymianę dokumentów pomiędzy przedsiębiorcami i podmiotami publicznymi, elektroniczną rejestrację danych. Obecnie z platformą zintegrowanych jest 6 rejestrów: Rejestr podmiotów wykonujących działalność leczniczą; Rejestr aptek; Rejestr hurtowni farmaceutycznych; posiadających zezwolenie na prowadzenie obrotu hurtowego lekami na terenie RP; Rejestr systemów kodowania; Rejestr produktów leczniczych oraz Rejestr diagnostów laboratoryjnych zarejestrowanych na terenie RP. System pozwala także złożyć wnioski do 16 Wojewódzkich Inspektoratów Farmaceutycznych.	18.12.2007 – 31.12.2012	53 263 000
9	Platforma Usług Elektronicznych dla klientów ZUS (PUE)	Zakład Ubezpieczeń Społecznych	Portal umożliwiający dostęp do indywidualnym danym na koncie w ZUS; składanie wniosków oraz dokumentów; zamawianie wizyt w wybranym oddziale ZUS.	1.01.2007 – 31.12.2014	157 045 409
10	Rozbudowa Platformy Lokalizacyjno-Informacyjnej z Centralną Bazą Danych (PLICBD2)	Urząd Komunikacji Elektronicznej	Nowe funkcjonalności dla systemu PLI CBD, umożliwiającego wymianę informacji pomiędzy dostawcami usług w zakresie obsługi wniosków związanych z przenoszeniem numerów telefonicznych.	28.05.2012 – 30.09.2015	15 000 000

11	Rozwój systemu informatycznego ZUS wspomagającego udostępnianie e-usług	Zakład Ubezpieczeń Społecznych	Zmodernizowana infrastruktura techniczno-systemowa gwarantująca nieprzerwaną obsługę procesów przetwarzania oraz bezpieczeństwo przechowywanych danych.	1.01.2008 – 31.05.2015	152 195 554,15
12	System Informatyczny Statystyki Publicznej (SISP)	Główny Urząd Statystyczny	Unowocześniony system informacyjny polskiej statystyki, zapewniający zaplecze informacyjne, analityczne i metodyczne dla organów państwa i innych jednostek sektora publicznego umożliwiający przekazywanie, przechowywanie i przetwarzanie sprawozdań statystycznych w postaci elektronicznej; kanały komunikacyjne pomiędzy statystyką publiczną a systemami w innych jednostkach administracji.	25.02.2008 – 31.12.2013	106 400 000
13	TERYT 2 – państwowy rejestr granic i powierzchni jednostek podziałów terytorialnych kraju	Główny Geodeta Kraju	System teleinformatyczny zawierający dane przestrzenne i opisowe określające granice jednostek podziałów terytorialnych kraju, umożliwiający prowadzenie w systemie teleinformatycznym ewidencji miejscowości, ulic oraz adresów. Projekt jest komplementarny z projektami realizowanymi w Głównym Urzędzie Geodezji i Kartografii.	31.12.2008 – 31.12.2012	45 000 000
14	Wdrożenie protokołu elektronicznego w prawach cywilnych i wykroczeniowych	Minister Sprawiedliwości	Protokół elektroniczny w sprawach sądowych (cywilne, wykroczenia) umożliwiający usprawnienie i zwiększenie przejrzystości postępowań sądowych oraz wprowadzający należycie udokumentowane akta spraw przeprowadzonego postępowania; protokół umożliwia utrwalenie czynności procesowych poprzez wykorzystanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych.	9.09.2010 – 31.10.2015	191 159 457,71

Przedstawione w tabelicy 2 projekty służą wsparciu e-usług publicznych w zakresie:

- spraw administracyjnych, a w szczególności spraw obywatelskich,
- zabezpieczenia społecznego,
- ochrony zdrowia,
- prowadzenia działalności gospodarczej,
- prowadzenia działalności rolniczej,
- spraw związanych z organami sprawiedliwości,
- w zakresie bezpieczeństwa i powiadamiania ratunkowego,
- spraw związanych z rynkiem pracy,
- dostępu do danych przestrzennych i statystycznych,
- dostępu do kultury i dziedzictwa narodowego.

Oprócz wspomnianych wyżej projektów z powodzeniem wdrażany jest projekt e-Deklaracje 2, dzięki któremu powstał system elektroniczny, umożliwiający przekazywanie, przechowywanie i przetwarzanie deklaracji podatkowych i podań w postaci elektronicznej. Znaczącym wskaźnikiem rozwoju e-usług w Polsce jest stale rosnąca liczba różnego rodzaju deklaracji podatkowych na przykład PIT, CIT, VAT przesyłanych drogą elektroniczną (rys. 4).



Rys. 4. Liczba dokumentów podatkowych złożonych do systemu e-deklaracje w Polsce w latach 2008–2015

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Finansów

Od 1 stycznia 2008 r. Polacy mają możliwość składania deklaracji podatkowych drogą elektroniczną. Od tego czasu nastąpił gwałtowny wzrost liczby składanych e-deklaracji podatkowych. Warto zauważyć, iż od 2008 r. do końca sierpnia 2015 r. zostało złożonych ponad 101 mln dokumentów podatkowych do systemu e-deklaracje.

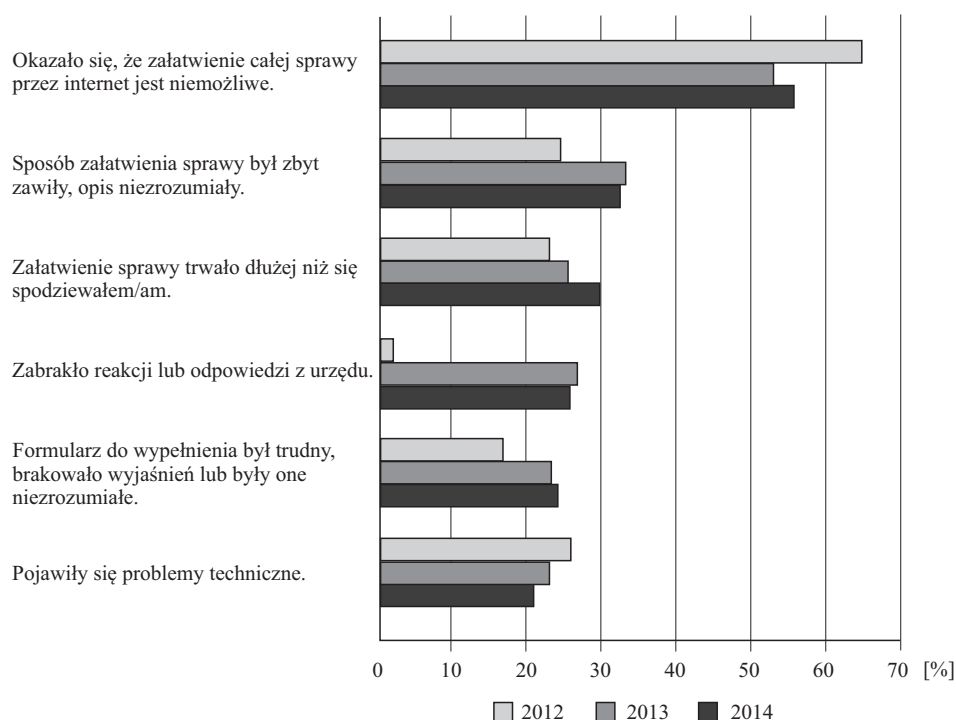
W projekcie SIPS realizowanym przez Instytut Łączności powstał System Informacyjny o Infrastrukturze Szerokopasmowej (SIIS) – system teleinformatyczny służący do gromadzenia, przetwarzania, prezentowania i udostępniania informacji o infrastrukturze telekomunikacyjnej, publicznych

sieciach telekomunikacyjnych oraz budynkach umożliwiających kolokację. Celem projektu SIIS jest utworzenie bazy wiedzy o infrastrukturze teleinformatycznej o zasięgu ogólnokrajowym, zapewniającej wsparcie administracji rządowej i samorządowej w zarządzaniu oraz koordynacji projektów, dotyczących budowy regionalnych szerokopasmowych sieci szkieletowych i dostępowych na obszarach wymagających interwencji. Infrastruktura ta będzie wspomagać działania zarówno administracji rządowej, jak i samorządowej, tworząc zaplecze dla elektronicznych usług publicznych świadczonych dla obywateli i przedsiębiorców. Dodatkowym celem projektu jest promocja usług społeczeństwa informacyjnego wśród obywateli na obszarach zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

W ramach projektu uruchomiono także portal Polska Szerokopasmowa, będący zespołem portali internetowych zawierających rozbudowane informacje dla przedsiębiorców, obywateli oraz administracji publicznej, a także materiały informacyjno-edukacyjne poświęcone problemom łączności cyfrowej, cyfryzacji, nowym mediom i szeroko pojętej komunikacji elektronicznej. Na portalu prezentowane są zawartości bazy wiedzy, a także jest on miejscem wymiany informacji pomiędzy podmiotami zaangażowanymi w rozwój infrastruktury szerokopasmowej w Polsce.

Powyższe przykłady potwierdzają istotne zmiany w zakresie administracji publicznej oraz sposobu załatwiania spraw zarówno przez obywateli jak i przedsiębiorców. Z uwagi na fakt, iż część projektów jest jeszcze w fazie realizacji, wachlarz spraw, które obywatele będą mogli załatwić drogą elektroniczną, ulegnie dalszemu poszerzeniu.

Niewystarczająca dojrzałość wielu e-usług administracji publicznej w Polsce, w odniesieniu do oczekiwań użytkowników, skutkuje niesatysfakcjonującym stopniem ich wykorzystania przez społeczeństwo (rys. 5).



Rys. 5. Powody niezadowolenia z e-usług urzędów w Polsce w latach 2012–2014. Źródło: [1] s. 30

Pomimo że poziom rozwoju e-usług administracji publicznej w Polsce sukcesywnie wzrasta, poziom zadowolenia ze sposobu świadczenia e-usług publicznych w Polsce w 2014 r. wyniósł 57% (ocen pozytywnych lub raczej pozytywnych) przy 14% ocen raczej negatywnych lub negatywnych [1]. Największym powodem niezadowolenia deklarowanym przez 56% niezadowolonych internautów, podobnie jak w poprzednich latach, był brak możliwości załatwienia całej sprawy wyłącznie przez internet. W porównaniu do lat poprzednich coraz większy odsetek badanych zwraca uwagę na czas załatwiania sprawy, który według opinii ankietowanych ulega spowolnieniu. Zwiększa się też z każdym rokiem liczba respondentów wskazujących na zbyt skomplikowany lub niezrozumiały formularz. Systematycznie zmniejsza się za to liczba respondentów wskazujących na problemy techniczne.

Aby usprawnić rozwój e-usług świadczonych przez administrację publiczną w Polsce, zgodnie z realizacją unijnej strategii na rzecz inteligentnego, zrównoważonego wzrostu sprzyjającego włączeniu społecznemu, 8 stycznia 2014 r. Rada Ministrów przyjęła do realizacji Program Operacyjny Polska Cyfrowa (POPC) na lata 2014–2020. Program ten ma zapewnić w sposób kompleksowy rozwój e-usług publicznych tj. od informatyzacji urzędów i tworzenia e-usług przez szkolenia urzędników po rozwój sieci teleinformatycznych i poprawę dostępności internetu wśród obywateli i przedsiębiorców.

Podsumowanie

Dzięki znacznemu wsparciu finansowemu ze strony Unii Europejskiej w ramach perspektywy finansowej na lata 2007–2013, wdrażane projekty informatyczne realizowane w ramach 7. osi POIG przyczyniły się do zwiększenia efektywności funkcjonowania administracji publicznej poprzez budowę współpracujących elektronicznych platform usług publicznych, służących udostępnianiu e-usług dla obywateli i przedsiębiorstw. Realizacja wielu projektów została zakończona sukcesem, czego przykładem jest chociażby system e-podatki ułatwiający obywatelom i przedsiębiorcom rozliczanie się z administracją podatkową. Zauważalny jest postęp w obszarze elektronicznej obsługi spraw w zakresie obowiązków celnych. Warto wspomnieć o postępie w dziedzinie informatyzacji ksiąg wieczystych i ewidencji geodezyjnej. Wdrożono usługi w obszarze rejestracji i prowadzenia działalności gospodarczej (rejestracja działalności przez osoby fizyczne i spółki). Coraz bardziej popularnym staje się dostęp online do wszystkich danych zapisanych na kontach w ZUS, w tym danych zarejestrowanych na koncie emerytalnym, informacji o ubezpieczeniach, świadczeniach i płatnościach. Istotnym jest także wprowadzenie i popularyzacja podpisu potwierdzonego profilem zaufanym ePUAP. Trwa proces podnoszenia jakości danych zgromadzonych w wielu rejestrach państwa oraz stopniowe udostępnianie ich za wartości uprawnionym zainteresowanym. Powyższe przykłady świadczą o faktycznych zmianach w zakresie administracji publicznej i sposobie załatwiania spraw zarówno przez obywateli jak i przedsiębiorców. Realizacja wielu jeszcze projektów nie została zakończona, w związku z czym spektrum spraw, które obywatele będą mogli załatwić drogą elektroniczną, ulegnie dalszemu poszerzeniu, choć należy zaznaczyć, że wiele z nich jest już dostępnych dzięki zakończeniu 14 projektów w ramach 7. osi POIG wykazanych w tablicy 2.

E-usługi przynoszą znaczące korzyści ekonomiczno-społeczne w sferze dostępu do globalnego rynku pracy, świadczenia usług outsourcingowych, e-learningu, przesyłaniu drogą elektroniczną plików tekstowych, graficznych i multimedialnych bądź też w zakresie elektronicznych usług publicznych.

Poziom rozwoju e-usług w obszarze administracji w Polsce systematycznie wzrasta, co potwierdzają wartości wskaźnika poziomu rozwoju e-administracji EGDI. W 2014 r. w porównaniu do 2012 r., Polska wśród krajów należących do UE przesunęła się w międzynarodowym rankingu z 24. pozycji na 22. miejsce, co było spowodowane wzrostem rozwoju e-administracji w Polsce, a także pogorszeniem wskaźnika w innych krajach Wspólnoty.

Według Brylskiej-Michałek [2], ze względu na koszt świadczenia, e-usługi mają przewagę nad prowadzeniem analogicznej działalności bez wykorzystania technologii informatycznych. Ponadto uwzględniając rozwój internetu, a także preferencje i predyspozycje konsumentów oraz trendy, przewiduje się iż w niedalekiej przyszłości e-usługi będą dostępne w każdym miejscu i czasie.

W latach 2014–2020 działania zmierzające do poszerzenia zakresu spraw, które obywatele i przedsiębiorcy będą mogli załatwić drogą elektroniczną, będą kontynuowane w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa. Istotną rolę w planowaniu wydatków współfinansowanych przez Unię Europejską w perspektywie finansowej na lata 2014–2020 odgrywa ustanowiony w drodze uchwały Rady Ministrów, Program Zintegrowanej Informatyzacji Państwa (PZIP). Program ten, obok Narodowego Planu Szerokopasmowego, jest dokumentem wykonawczym dla strategii rozwoju, czyli strategii Sprawne Państwo 2020 (SP 2020). Odnosi się też pośrednio do pozostałych strategii ponadsektorowych i nawiązuje do wytyczonych tam najważniejszych priorytetów, celów i planów rozwojowych oraz innowacyjnych działań. Celem Programu Zintegrowanej Informatyzacji Państwa jest zapewnienie obywatelom i przedsiębiorcom efektywnych e-usług publicznych, dostarczanych przez nowoczesne rozwiązania informatyczne wspierające spójny, logiczny i sprawny system informacyjny państwa. Pełna integracja usług elektronicznych świadczonych przez jednostki całej administracji skutkować ma tym, że klient będzie mógł zrealizować od początku do końca swoją sprawę w jednym miejscu. Działania te zakładają zarówno pełne wykorzystanie funkcjonalności platformy ePUAP, a także integrację e-usług świadczonych za pośrednictwem platform tematycznych: w zakresie zdrowia, podatków, zabezpieczenia społecznego, dostępu i wykorzystania danych przestrzennych itd., a także platform regionalnych zbudowanych przez Jednostki Samorządu Terytorialnego (JST).

Bibliografia:

- [1] ARC Rynek i Opinie: *E-Administracja w oczach Internautów 2014*, MAC, 2014, https://mac.gov.pl/files/raport_e-administracja_w_oczach_internautow_2014_z.pdf
- [2] Brylska-Michałek K.: *Możliwości wykorzystania i znaczenie funduszy strukturalnych dla rozwoju e-usług realizowanych przez MSP w Polsce w latach 2007–2013*, Zarządzanie i Finanse, nr 11 (1), 2013, s. 37-51
- [3] Budziewicz-Guźlecka A.: *Rozwój usług e-government w Polsce*, 2008, <http://web.ae.katowice.pl/stanley/konferencja/pdf/Budziewicz-Guzlecka.pdf>
- [4] Drucker P.: *Spółeczeństwo prokapitalistyczne*, PWN, Warszawa 1999
- [5] *E-Government Survey 2014*, United Nations, Department of Economic & Social Affairs, New York, 2014
- [6] Główna M., Walkowiak P.: *Wpływ cyfryzacji na działanie urzędów administracji publicznej w Polsce 2014 roku*, MAC, 2014, https://mac.gov.pl/files/pbs_mac_cyfryzacja_fin_2014_v.pdf
- [7] Hysa B., Mularczyk A.: *Metody i techniki zarządzania wspomagające podejmowanie decyzji w urzędach administracji publicznej*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej – Organizacja i Zarządzanie, 2011, nr 57, s. 153-169
- [8] Kmiecik P.: *Cyfryzacja administracji publicznej w Polsce, 2015*, <http://www.nowastrategia.org.pl/cyfryzacja/>
- [9] Krynicka H.: *Rozwój e-usług publicznych w Polsce. Development of public e-services in Poland*, 2005, <http://www.bibliotekacyfrowa.pl/Content/34608/008.pdf>

[10] Orłowski K.: *E-usługi przyszłości*, 2012, http://www.pi.gov.pl/parp/chapter_86196.asp?soid=5FFA9C0812EB44118BC7D9B114FD21AB

[11] *Spółeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.*, GUS, Szczecin, 2014

Marek Sylwestrzak



Mgr Marek Sylwestrzak – absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego (2011), pracownik Instytutu Łączności (od 2010 roku) oraz doktorant na Wydziale Nauk Ekonomicznych w Katedrze Bankowości, Finansów i Rachunkowości (od 2011 roku). Autor publikacji naukowych dotyczących rynku pocztowego, analiz finansowych oraz fałszowania sprawozdań finansowych na rynku amerykańskim. Zainteresowania naukowe: kreatywna księgowość, analiza finansowa, finanse przedsiębiorstw, sieci neuronowe.

e-mail: m.sylwestrzak@itl.waw.pl

Barbara Bartoszevska



Mgr Barbara Bartoszevska – absolwentka Szkoły Głównej Handlowej oraz Podyplomowych Studiów Menedżerskich na Uniwersytecie Warszawskim; pracuje w Instytucie Łączności od roku 2003, obecnie na stanowisku specjalisty badawczo-technicznego; zainteresowania naukowe: problematyka związana z rozwojem rynku telekomunikacyjnego i społeczeństwa informacyjnego.

e-mail: b.bartoszevska@itl.waw.pl

Robert Czarnecki



Mgr Robert Czarnecki – absolwent Akademii Obrony Narodowej oraz Podyplomowych Studiów Menedżerskich na Uniwersytecie Warszawskim. Od 1993 r. pracownik Instytutu Łączności, obecnie zatrudniony na stanowisku specjalisty badawczo-technicznego. Zainteresowania naukowe: problematyka rozwoju społeczeństwa informacyjnego, rynek telekomunikacyjny.

e-mail: r.czarnecki@itl.waw.pl